

Al contestar cite estos datos:

Radicado No: 02.871.213

Fecha Elaboración: 05/04/2024 08:47

ASUNTO : IM OC VCM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024

Señor Coronel (RA)
JUAN CARLOS MAZO GIRALDO
Presidente (E) de la Industria Militar

De conformidad con lo previsto en el Artículo 21 del código procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo, Ley 1755 de 2015 y la Directiva 42222 del 27 de mayo de 2016 emitida por el Ministerio de Defensa Nacional y demás normas concordantes, la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana se permite dar a conocer el informe correspondiente a la gestión de PQRSDF del primer trimestre de la vigencia 2024.

OBJETIVO GENERAL

Establecer actividades y responsabilidades para asegurar una respuesta de forma oportuna, clara y veraz a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones. (P.Q.R.S.D.F) que presentan los ciudadanos y demás partes interesadas, con respecto a la venta de productos, prestación de servicios y/o trámites ofrecidos por la Industria Militar.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar seguimiento y control de las respuestas proyectadas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones interpuestas por los ciudadanos y demás partes interesadas, de acuerdo a los términos establecidos por ley.
- Emitir recordatorios de manera permanente a los procesos implicados, con el fin de que conozcan las PQRSDF que se encuentran en estado vencido y en términos de respuesta.
- Reportar trimestralmente al Ministerio de Defensa Nacional el **INFORME PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA**, en cumplimiento a la Directiva 42222 del 27 de mayo de 2016 emitida por el Ministerio de Defensa Nacional y con relación a las peticiones presentadas por los ciudadanos y demás grupos de interés ante la Industria Militar.
- Publicar en el sitio web, los informes trimestrales presentados en el numeral 4.2 en la sección, Transparencia y Acceso a la Información Pública / Informes Públicos.



SC-537 1, 2, 3



SA 344-1, 2, 3



OS 396-1, 2, 3



CMD-SG-00014



Importador - Res. 011940
Exportador - Res. 011941



CLBOG 00898-1-2



Res. No CSR 0536 - 2021



Premio Iberoamericano
de la calidad categoría Oro - 2022



Marzo 2023 - Marzo 2024
Col



Industria Militar - INDUMIL

www.Indumil.gov.co

Oficinas Centrales Bogotá, Colombia | Calle 44 No 54 - 11 CAN

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibaté | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha - Cundinamarca | Cra. 17 No 30 - 211 sur Ciudad Latina

Fábrica "Santa Bárbara" Sogamoso - Boyacá | Calle 54. No 10 D - 10.

Tel. 57 (1) 220-7800

Indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co

No. 02.871.213

ASUNTO : IM OC VCM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024

- Reportar a la Oficina de Control Disciplinario Interno para su respectivo plan de mejoramiento, las PQRSDF que por alguna circunstancia hayan incumplido los términos establecidos por la ley.
- Presentar los avances y reportes en el comité Institucional de Gestión y Desempeño, de acuerdo al Artículo 6 de la Resolución 092 del 17 de mayo de 2018, donde se establecen los planes, programas y estrategias de acuerdo a la Política de servicio y participación ciudadana.

I. MARCO LEGAL

1. Constitución Política de Colombia.
2. Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."
3. *Ley 527 de 1999 "Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones".*
4. *Ley 1755 del 30 de junio de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."*
5. *Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."*
6. Decreto 491 de 2020 "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica".
7. Resolución 092 del 17 de mayo de 2018" Por la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y se crea el comité Institucional de Gestión y Desempeño en la Industria Militar."
8. Directiva 42222 del 27 de mayo de 2016 Ministerio de Defensa Nacional "Presentación informe trimestral."
9. Manual para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea para la República de Colombia.
10. NTC-ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

Industria Militar - INDUMIL

www.indumil.gov.co

Oficinas Centrales Bogotá, Colombia | Calle 44 No 54 - 11 CAN

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibató | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha - Cundinamarca | Cra. 17 No 30 - 211 sur Ciudad Latina

Fábrica "Santa Bárbara" Sogamoso - Boyacá | Calle 54. No 10 D - 10.

Tel. 57 (1) 220-7800

indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co


Página 2 de 16

No. 02.871.213

ASUNTO : IM OC VCM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024

II. TÉRMINOS DE RESPUESTA

Los términos para dar respuesta a las solicitudes instauradas a la Industria Militar, son los que establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) y la Ley estatutaria 1755 de 2015.

CATEGORÍA DOCUMENTAL	TÉRMINOS LEY 1755 DEL 2015
CONSULTAS DE INFORMACIÓN (Trazabilidades, Conceptos Técnicos)	Treinta (30) Días hábiles
TRASLADO A UN FUNCIONARIO O ENTIDAD COMPETENTE (Ejemplo. Información permisos de porte, tenencia, salvoconductos, sesión de armas- Competencia Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y explosivos DCCAE)	Cinco (5) Días hábiles
SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN , (Fichas técnicas, información laboral, información contractual)	Diez (10) Días hábiles
PETICIONES DE INTERÉS GENERAL (Información laboral, Nomina, etc., entregas de Material, Información general, copias valor uso).	Quince (15) Días hábiles
Reconocimiento y pago en materia pensional	Tres (3) meses
Quejas	Quince (15) Días hábiles
Reclamos (Ordenes de reclamación por Calidad- ORC) Atención inicial dada por la DCC	Quince (15) Días hábiles
Sugerencias	Quince (15) Días hábiles
Felicitaciones	Quince (15) Días hábiles
Petición de una autoridad administrativa	Diez (10) Días hábiles
Entes de Control	Cinco (5) Días hábiles
Defensoría del Pueblo	Cinco (5) Días hábiles
Periodistas	Atención Prioritaria

Los términos para decidir o responder se cuentan a partir del día hábil siguiente a la recepción por la entidad competente y serán atendidas de acuerdo con el medio de presentación utilizado por el ciudadano (escrito, verbal y virtual).

"Nota: Los términos se cuentan en días hábiles, a partir del día hábil siguiente a la fecha de recepción de los derechos de petición, quejas, reclamos y solicitudes en la Industria Militar, por cualquiera que sea el medio por el cual ingresó."

Industria Militar - INDUMIL

www.indumil.gov.co

Oficinas Centrales Bogotá, Colombia | Calle 44 No 54 – 11 CAN

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibate | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Latina

Fábrica "Santa Bárbara" Sogamoso – Boyacá | Calle 54, No 10 D – 10.

Tel. 57 (1) 220-7800

indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co

No. 02.871.213

ASUNTO : IM OC VCM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024

III. ESTADO DE SOLICITUDES DE PQRSDF PRIMER TRIMESTRE 2024

PERIODO ANTERIOR (OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 2023)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
964	801	0	0	0.8%

PERIODO ACTUAL (ENERO, FEBRERO Y MARZO 2024)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DÍAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
935	753	15	50	2%

Notas:

- De las **935** solicitudes que ingresaron durante el primer trimestre el **18%** se encuentran en términos para dar respuesta correspondiente a **167** solicitudes.

IV. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

Las cifras de totales y subtotales, corresponden a los porcentajes de las respuestas emitidas por la Industria Militar frente a los requerimientos recibidos por proceso.

DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD O DE LA FUERZA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTALES	RESPUESTAS	
							TOTAL	%
Presidencia	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de Gestión y Cumplimiento	3	0	0	0	0	3	100%	3
Vicepresidencia Corporativa	433	0	0	0	0	433	78%	340
Vicepresidencia de Operaciones	59	0	0	0	0	59	91%	54
Vicepresidencia Comercial	268	0	0	0	0	268	92%	247
Oficina de Seguridad y Defensa	0	0	0	97	0	97	51%	47
Oficina de Planeación	2	0	0	0	0	2	100%	2
Oficina de Control Interno	4	0	0	0	0	4	100%	4

Industria Militar - INDUMIL

www.Indumil.gov.co

Oficinas Centrales Bogotá, Colombia | Calle 44 No 54 – 11 CAN

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibaté | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Latina

Fábrica "Santa Bárbara" Sogamoso – Boyacá | Calle 54. No 10 D – 10.

Tel. 57 (1) 220-7800

Indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co

No. 02.871.213

ASUNTO : IM OC VCM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024

Oficina Legal	68	0	0	0	0	68	82%	56
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	838	0	0	97	0	935	80%	753

V. SOLICITUDES POR CLASE Y ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	Respuestas	
							%	Efectivas
"CONSULTAS DE INFORMACIÓN Trazabilidades, Conceptos Técnicos "	0	0	0	180	0	180	48%	87
"SOLICITUDES ENTIDADES DE CONTROL (Información contractual)	6	0	0	0	0	6	100%	6
"SOLICITUDES DE INTERÉS GENERAL Información laboral (Certificados laborales , Nómina, etc.), entregas de Material, Información general, copias valor uso "	234	0	0	0	0	234	77%	184
PETICIONES CONGRESISTAS (Senadores y Representantes)	0	0	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES (Ministerio de Defensa Nacional, Ministerio de Justicia, Presidencia de la República, Viceministerio para el GSED)	2	0	0	0	0	2	100%	2
"SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN. Fichas técnicas, información laboral, información contractual."	299	0	0	0	0	299	96%	289
"TRASLADO A UN FUNCIONARIO O ENTIDAD COMPETENTE DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS (DCCA) CGFM (Información permisos de porte, tenencia, salvoconductos, sesión de armas etc.)"	175	0	0	0	0	175	100%	175

Industria Militar.- INDUMIL

www.Indumil.gov.co

Oficinas Centrales Bogotá, Colombia | Calle 44 No 54 – 11 CAN

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibaté | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Latina

Fábrica "Santa Bárbara" Sogamoso – Boyacá | Calle 54. No 10 D – 10.

Tel. 57 (1) 220-7800

Indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co

No. 02.871.213

ASUNTO : IM OC VCM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024

SOLICITUDES BONOS PENSIONALES - TÉRMINOS EN CUMPLIMIENTO A LA LEY 797 DE 2003	36	0	0	0	0	36	19%	7
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	0	0	0	0	0	0	0	0
QUEJAS	0	1	0	0	0	1	100%	1
DENUNCIAS	2	0	0	0	0	2	1005	2
PERIODISTAS	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	754	1	0	180	0	935	80%	753

- **Nota:** Ingresaron 2 denuncias en el primer trimestre del año 2024 las cuales corresponden a denuncias por actos de corrupción.
- **Las solicitudes que se respondan después del 05/04/2024 serán reportadas en el próximo informe.**

VI. PETICIONES EN ESTADO VENCIDO POR PROCESO

GERENCIA DE VENTAS

No. RADICADO	FECHA DE RECEPCIÓN	TIPO	DIAS HABILES DE RESPUESTA	REMITENTE	DESCRIPCIÓN	PROCESO IMPLICADO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA
2.850.551	22/02/2024	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL.	15	DCCA-DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS	0124001508902 PETICIÓN INFORMACIÓN COMERCIALIZACIÓN PERMISO	Vicepresidencia Comercial	14/03/2024
2.854.274	28/02/2024	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL.	15	DCCA-DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS	TRASLADO POR COMPETENCIA COTIZACIÓN SEGURO CORREDERA PISTOLA CORDOVA SR. JAIME PIRACOCA MEJÍA	Vicepresidencia Comercial	20/03/2024
2.855.521	1/03/2024	SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN.	10	INCARSA SAS	CORREO PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN	Vicepresidencia Comercial	15/03/2024
2.858.807	6/03/2024	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL.	15	JOSE RICARDO TRAPERO OROZCO	CORREO PETICIÓN ENTREGA ARMA BROWNING B725 SPORTER B.E. C12.	Vicepresidencia Comercial	27/03/2024

Industria Militar - INDUMIL

www.indumil.gov.co

Oficinas Centrales Bogotá, Colombia | Calle 44 No 54 – 11 CAN

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibate | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Latina

Fábrica "Santa Bárbara" Sogamoso – Boyacá | Calle 54. No 10 D – 10.

Tel. 57 (1) 220-7800

indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co

No. 02.871.213

ASUNTO : IM OC VCM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024

2.855.575	1/03/2024	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL.	15	DCCA-DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS	CORREO OFICIO 0034 PETICIÓN COPIA FACTURA DE COMPRA REVOLVER	Vicepresidencia Corporativa	22/03/2024
2.844.855	9/02/2024	CONSULTAS DE INFORMACIÓN.	30	KELIMER BERTIZ GUTIÉRREZ	CORREO PETICIÓN DEVOLUCIÓN DINERO COMERCIAL	Vicepresidencia Corporativa	22/03/2024

GERENCIA FINANCIERA

No. RADICADO	FECHA DE RECEPCIÓN	TIPO	DIAS HABILES DE RESPUESTA	REMITENTE	DESCRIPCIÓN	PROCESO IMPLICADO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA
2.841.930	1/02/2024	CONSULTAS DE INFORMACIÓN.	30	SEGURIDAD CERBERUS LTDA	CORREO PETICIÓN DEVOLUCIÓN DE DINERO	Vicepresidencia Corporativa	14/03/2024
02.843.904	7/02/2024	CONSULTAS DE INFORMACIÓN.	30	DCCA-DEPARTAMENTO CONTROL COMERCIO DE ARMAS	CORREO PETICIÓN REEMBOLSO DIFERENCIA CON VALOR PAGADO COMPRA DE ARMAS.	Vicepresidencia Corporativa	20/03/2024
02.859.645	7/03/2024	SOLICITUDES DE DOCUMENTOS O DE INFORMACIÓN.	10	LEÓN JAIME HENAO OROZCO	CORREO REMITEN CERTIFICACIÓN BANCARIA PARA DEVOLUCIÓN DE DINERO RADICADO 02.854.822	Vicepresidencia Corporativa	21/03/2024
02.860.252	8/03/2024	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL.	15	HK TRADING SAS	CORREO PETICIÓN DEVOLUCIÓN GARANTIAS BANCARIAS SERIEDAD OFERTA MAXAMCORP INTERNATIONAL S L	Vicepresidencia Corporativa	29/03/2024

GRUPO COMERCIO EXTERIOR

No. RADICADO	FECHA DE RECEPCIÓN	TIPO	DIAS HABILES DE RESPUESTA	REMITENTE	DESCRIPCIÓN	PROCESO IMPLICADO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA
2.849.151	19/02/2024	CONSULTAS DE INFORMACIÓN.	30	POLFA DIRECCION GESTION POLICIA FISCAL Y ADUANERA	GS-2024-001895 PETICIÓN INFORMACIÓN IMPOTACIÓN DE PARTES	Vicepresidencia Corporativa	1/04/2024

Industria Militar - INDUMIL

www.Indumil.gov.co

Oficinas Centrales Bogotá - Colombia | Calle 44 No 54 - 11 CAN

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibaté | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha - Cundinamarca | Cra. 17 No 30 - 211 sur Ciudad Latina

Fábrica "Santa Bárbara" Sogamoso - Boyacá | Calle 54. No 10 D - 10.

Tel. 57 (1) 220-7800

Indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co

No. 02.871.213

ASUNTO : IM OC VCM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024

2.857.685	4/03/2024	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL.	15	INTELLI NEXT	PROYECTO 12803 PETICIÓN INFORMACIÓN INTELLI NEXT - CORREO	Vicepresidencia Corporativa	25/03/2024
-----------	-----------	--------------------------------	----	--------------	---	-----------------------------	------------

GERENCIA ADMINISTRATIVA

No. RADICADO	FECHA DE RECEPCIÓN	TIPO	No. DIAS HABILES DE RESPUESTA	REMITENTE	DESCRIPCIÓN	PROCESO IMPLICADO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA
2.855.495	1/03/2024	PETICIONES DE INTERÉS GENERAL.	15	BASF QUIMICA COLOMBIANA SA	CORREO PETICIÓN DE INFORMACIÓN	Oficina Legal	22/03/2024

GERENCIA DE PRODUCCIÓN

No. RADICADO	FECHA DE RECEPCIÓN	TIPO	No. DIAS HABILES DE RESPUESTA	REMITENTE	DESCRIPCIÓN	PROCESO IMPLICADO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA
2.841.809	1/02/2024	CONSULTAS DE INFORMACIÓN.	30	CENAM CENTRO NACIONAL CONTRA AEI Y MINAS	CORREO 2024442000033351 PETICIÓN CONCEPTO TÉCNICO AMPLAR VIDA ÚTIL EXPLOSIVOS SISTEMA SAP	Vicepresidencia de Operaciones	14/03/2024
2.843.430	6/02/2024	CONSULTAS DE INFORMACIÓN.	30	MANUCHAR COLOMBIA CIA SAS	CORREO PETICIÓN CONCEPTO TÉCNICO	Vicepresidencia de Operaciones	19/03/2024

A. ESTADO- PETICIONES INTERPUESTAS POR LA VEEDURÍA CIUDADANA

Durante el primer trimestre del 2024 no se evidenciaron peticiones por parte de la Veeduría Ciudadana.

• TRASLADO POR COMPETENCIA

Los requerimientos allegados a la Industria Militar y que son competencia de otras entidades, en su totalidad obedecen a registros, modificación de datos o ingreso de información concerniente a **salvoconductos** y demás trámites del Departamento **Control Comercio de Armas DCCA – Comando General**, por ello son remitidas a la entidad en mención, en cumplimiento al Artículo 21 Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remititorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad.

Industria Militar - INDUMIL

www.indumil.gov.co

Oficinas Centrales Bogotá, Colombia | Calle 44 No 54 – 11 CAN

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibaté | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Latina

Fábrica "Santa Bárbara" Sogamoso – Boyacá | Calle 54, No 10 D – 10,

Tel. 57 (1) 220-7800

indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co

No. 02.871.213

ASUNTO : IM OC VCM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	PETICIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General FF.MM-DCCA	329	329
Ejército Nacional	0	0
Armada Nacional	0	0
Fuerza Aérea Colombiana	0	0
Policía Nacional	0	0
Entidades Adscritas Vinculadas GSED	0	0
Otras entidades	0	0
TOTAL	329	329

• **SOLICITUDES RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN**

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, y demás comunicaciones entrantes interpuestas por los ciudadanos y demás partes interesadas hacia la Industria Militar, son canalizadas a través de diferentes medios de comunicación, como el correo electrónico, la línea gratuita de atención ciudadana y el buzón de contáctenos disponible en la página web www.indumil.gov.co.

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
Correo Electrónico indumil@indumil.gov.co	809	86%
Línea Gratuita	0	0
Petición Verbal	0	0
Línea Directo (PBX)	0	0
Internet – Redes Sociales	0	0
Internet- Sitio Web	0	0
Internet- Chat	0	0
Empresa de mensajería – presencial (Servientrega)	127	14%
Fax	0	0
TOTAL	936	100%

MULTICANALES-PREGUNTAS FRECUENTES		
MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
Chat institucional	170	17%
Línea Anticorrupción	0	0
Buzón de Sugerencias	0	0
Atención Presencial	27	3%
Atención Telefónico	668	66%
Foros	0	0
Buzón Contáctenos	157	14%
TOTAL	1.022	100%

De las 668 llamadas que ingresaron al PBX de la Industria Militar (57-1) 220-7800 y a la Línea gratuita 01 8000 912 986 en el primer trimestre del 2024, 504 fueron trasladadas por competencia al Departamento Control Comercio de Armas, Municiones y Explosivos (DCCA), por concepto de consulta y trámite de:

Industria Militar - INDUMIL

www.indumil.gov.co

Oficinas Centrales Bogotá, Colombia | Calle 44 No 54 – 11 CAN

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibaté | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Latina

Fábrica "Santa Bárbara" Sogamoso – Boyacá | Calle 54. No 10 D – 10.

Tel. 57 (1) 220-7800

indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co

No. 02.871.213

ASUNTO : IM OC VCM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024

- a. Cesión de Armas
- b. Adquisición de Armas
- c. Permisos o Salvoconducto de porte o tenencia
- d. Descargo de Arma
- e. Registro en el Sistema de Armas
- f. Entrega Voluntaria de Armas
- g. Asignación de Armas decomisadas
- h. Listado de Armas
- i. Acreditación de Polígonos
- j. Antecedentes de Armas. Entre otras funciones.
- k. Permiso compra de explosivos
- l. Permiso sustancias químicas

• **BUZÓN CONTACTENOS**

Durante el trimestre de octubre a diciembre la Industria Militar recibió un total de **157** PQRSDF, a través del buzón contáctenos, establecido en la página web de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Vicepresidencia Comercial – Vicepresidencia Corporativa y Vicepresidencia de Operaciones	Consultas de Información	52
Oficina de Seguridad y Defensa, Oficina Legal, Vicepresidencia Comercial y Vicepresidencia Corporativa	Peticiones de Interés General	32
Vicepresidencia Comercial y Vicepresidencia Corporativa	Quejas	5
Vicepresidencia Comercial	Traslado a un funcionario Competente	64
Vicepresidencia Comercial	Felicitaciones	1
Vicepresidencia Comercial y Vicepresidencia Corporativa	Solicitud de documentos e información	3
TOTAL		157

• **ORC (ORDENES DE RECLAMACIÓN POR CALIDAD)**

Durante el primer trimestre comprendido entre enero a marzo del presente año, ingresaron a la Industria militar un total de 14 ORC, las cuales fueron creadas según los parámetros establecidos en el procedimiento **IM OC GME PR 012- PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS PQRSDF**. Actualmente 11 de estas se encuentran en trámite de respuesta, los 3 restantes ya cuentan con atención final.

Industria Militar - INDUMIL

www.indumil.gov.co

Oficinas Centrales Bogotá, Colombia | Calle 44 No 54 – 11 CAN

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibate | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Latina

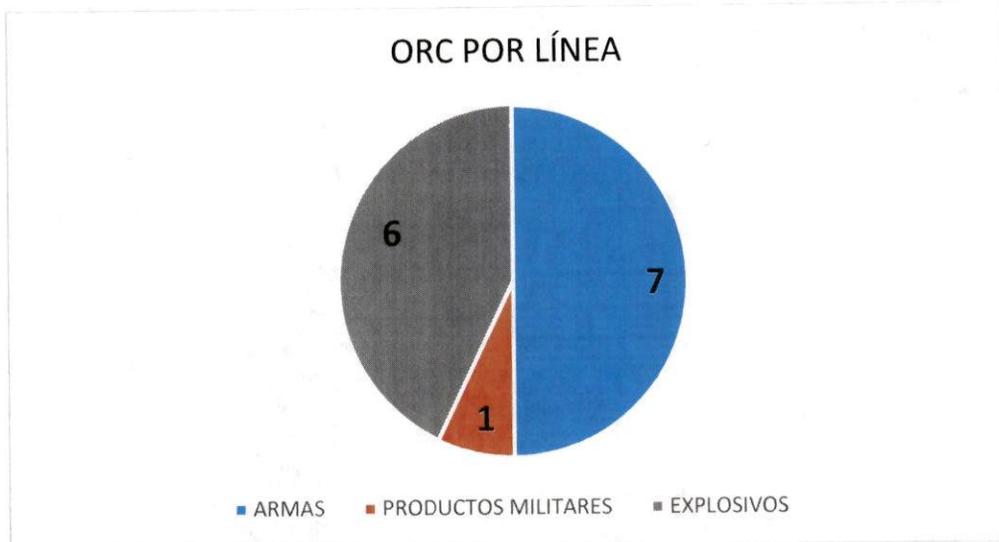
Fábrica "Santa Bárbara" Sogamoso – Boyacá | Calle 54. No 10 D – 10.

Tel. 57 (1) 220-7800

indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co

No. 02.871.213

ASUNTO : IM OC VCM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024

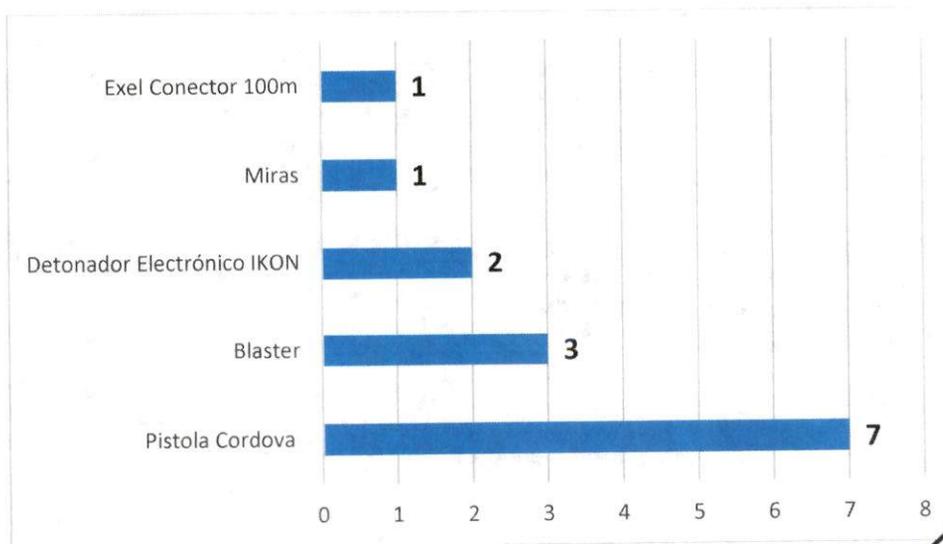


Así mismo se puede evidenciar que la línea con más ORC corresponde a armas y municiones equivalente a un 50%, seguida de explosivos con un 43% mientras que la línea de productos militares solo presentó un 7%.

2 ORC son comercializadas correspondiente a los proveedores:

- ORICA COLOMBIA S.A.S.
- ANGLO LATINA

Los productos que presentaron fallas son los siguientes:



Industria Militar - INDUMIL

www.Indumil.gov.co

Oficinas Centrales Bogotá, Colombia | Calle 44 No 54 – 11 CAN

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibató | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Latina

Fábrica "Santa Bárbara" Sogamoso – Boyacá | Calle 54. No 10 D – 10.

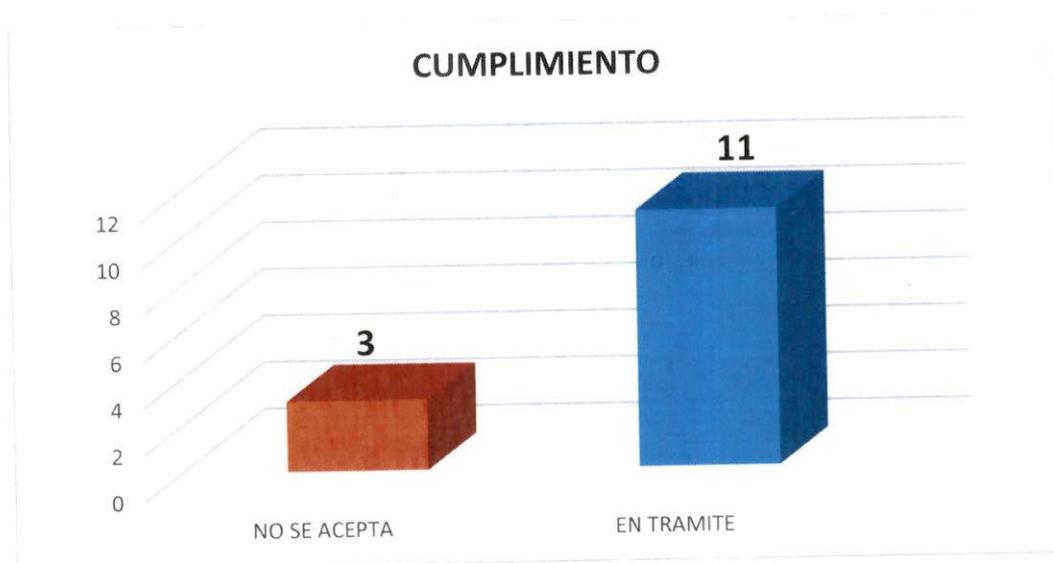
Tel. 57 (1) 220-7800

Indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co

No. 02.871.213

ASUNTO : IM OC VCM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024

En la presente gráfica se puede evidenciar la participación de los productos con ORC, los productos con más número de reclamaciones pertenecen a la Pistola Córdoba con un total de 7 reclamaciones, seguido del equipo Blaster con 3 ORC.



Según la presente gráfica se puede evidenciar que 3 de las 14 ORC registradas durante el primer trimestre del 2024 NO cumplen para reposición o garantía y los 11 restantes se encuentran en trámite de investigación por parte de las fábricas.

A. LIMITANTE

1. Se evidencia que en algunas ocasiones los procesos no dan respuesta a las notificaciones (Alertas), emitidas por correo electrónico y el Gestor Documental E-Synergy por parte de la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana, los cuales sirven de recordatorio para dar respuesta oportuna a las PQRSDf, interpuestas por los ciudadanos y demás partes interesadas.
2. Dificultades en el cargue de los soportes (**Respuestas**) escaneadas en el Gestor Documental, con las respectivas firmas los cuales permiten garantizar el documento definitivo, el cual tiene valor probatorio para la entidad en cumplimiento con la Ley 564 de 2012 y al Código General del Proceso Art 244.
3. Falta de supervisión y manejo del Gestor Documental E- Synergy, por parte de los jefes de cada área, ya que en varias ocasiones no se observan los documentos a los funcionarios encargados de la respuesta, provocando así retrasos en las mismas.

Industria Militar - INDUMIL

www.indumil.gov.co

Oficinas Centrales Bogotá, Colombia | Calle 44 No 54 – 11 CAN

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibató | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdoba" Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Latina

Fábrica "Santa Bárbara" Sogamoso – Boyacá | Calle 54. No 10 D – 10.

Tel. 57 (1) 220-7800

indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co

No. 02.871.213

ASUNTO : IM OC VCM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024

B. METODOLOGÍA

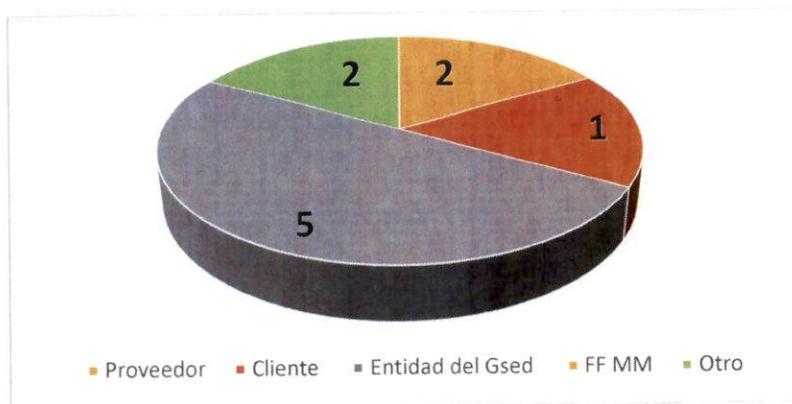
1. Se notificaron alertas de seguimiento a los procesos implicados, por concepto de PQRSDf en estado vencido y en términos, en donde se evidencio respuesta por parte de los mismos durante el trimestre.
2. Se realizan presentaciones semanales, las cuales son puestas en conocimiento en las reuniones del grupo directivo con el ánimo de que los vicepresidentes, jefes de oficina y directores conozcan el estado de las mismas.
3. Se realizó capacitación el 01 de marzo sobre tips de respuestas oportunas, tiempos de respuesta y comunicación asertiva para el tratamiento de PQRSDf liderada por la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana a las Oficinas Gestión y Cumplimiento y Oficina de Control Disciplinario Interno con el ánimo de concientizar a los funcionarios sobre la importancia que trae consigo dar respuestas oportunas y las posibles repercusiones que trae el no dar respuesta.
4. Se genera memorando a la Oficina de Control Disciplinario Interno con el ánimo de generar acciones correctivas al respecto.
5. Se elaboraron boletines informativos con el fin de generar conciencia y cultura en los funcionarios sobre la importancia de dar respuestas oportunas a las PQRSDf.

C. SATISFACCIÓN RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE PQRSDf

Con el ánimo de medir la satisfacción en cuanto al tema de respuestas a requerimiento de PQRSDf durante la vigencia del primer trimestre 2024, nos permitimos relacionar los resultados de la calificación otorgada por parte de los ciudadanos a través de una encuesta de satisfacción elaborada por parte de la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana , esto con el fin de mejorar la calidad en la respuesta que se otorga con respecto a la entrega de información sobre productos, prestación de servicios y/o trámites ofrecidos por la Industria Militar.

Se tomó contacto vía teléfono con 10 ciudadanos a los cuales se les aplico encuesta y se obtuvo los siguientes resultados:

1. ¿A qué tipo de usuarios caracterizados por Indumil pertenece?



Industria Militar - INDUMIL

www.indumil.gov.co

Oficinas Centrales Bogotá, Colombia | Calle 44 No 54 - 11 CAN

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibató | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha - Cundinamarca | Cra. 17 No 30 - 211 sur Ciudad Latina

Fábrica "Santa Bárbara" Sogamoso - Boyacá | Calle 54. No 10 D - 10.

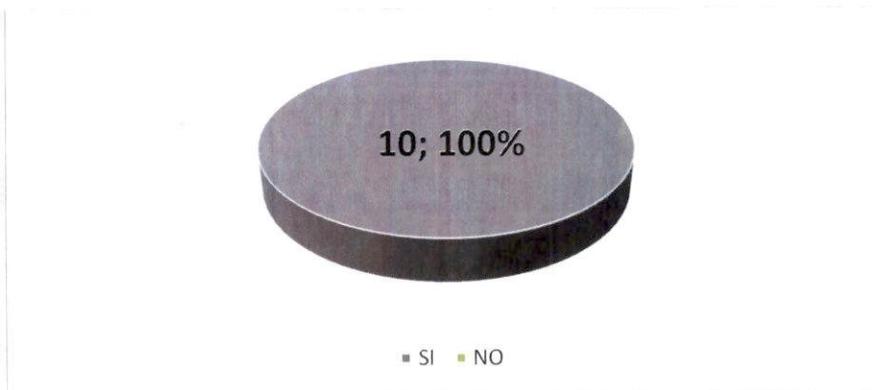
Tel. 57 (1) 220-7800

Indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co

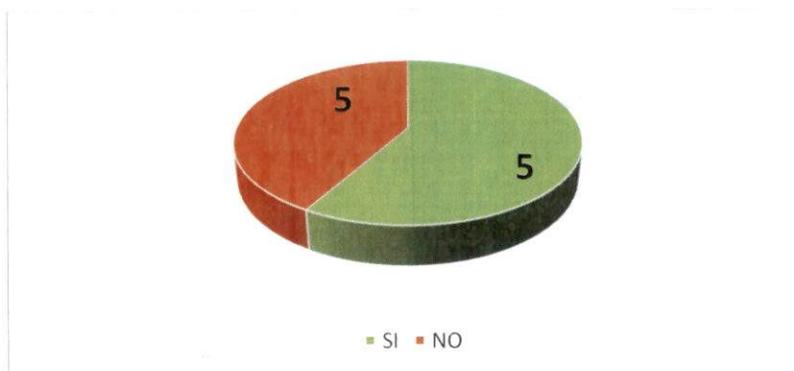
No. 02.871.213

ASUNTO : IM OC VCM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024

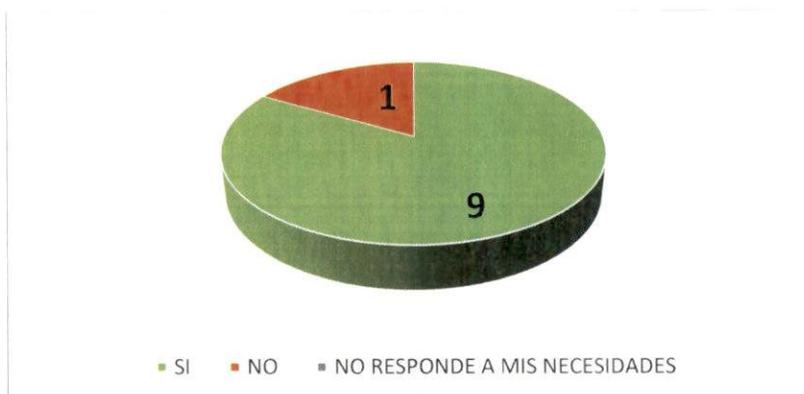
2. **Oportunidad:** ¿La respuesta llego durante el termino en días hábiles establecidos por la ley 1755 de 2015 modificado por decreto 491 del 2020?



3. **Claridad:** ¿La respuesta fue comprensible, con lenguaje claro y bien redactada?



4. **Pertenencia:** ¿El texto responde a la pregunta o solicitud realizada?



Industria Militar - INDUMIL

www.Indumil.gov.co

Oficinas Centrales Bogotá, Colombia | Calle 44 No 54 – 11 CAN

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibató | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Latina

Fábrica "Santa Bárbara" Sogamoso – Boyacá | Calle 54. No 10 D – 10.

Tel. 57 (1) 220-7800

Indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co

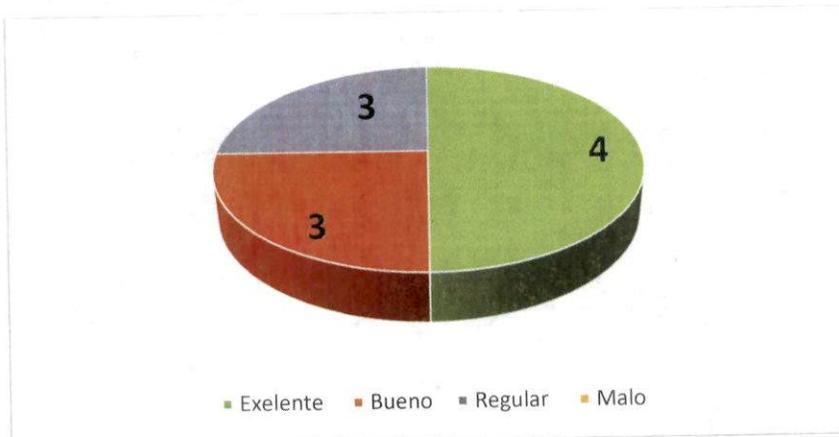
No. 02.871.213

ASUNTO : IM OC VCM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024

5. **Canales:** Indique el canal por el cual usted interpuso su PQRSDF



6. **Pertenencia:** De los canales dispuestos por la Industria Militar, como califica su usabilidad.



I. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se evidencian que a la fecha se registran 15 peticiones en estado vencido por parte de los procesos, la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana emitió notificaciones de alerta mediante correo electrónico y oficios físicos con el ánimo de llevar a cabo un seguimiento continuo de las diferentes solicitudes vencidas y en trámite.
- Se evidencian debilidades al momento de realizar el proceso de cargue de las respuestas en el Gestor documental E-Synergy, generando incumplimiento al numeral 4.1. 4 del procedimiento para la atención, participación y orientación Ciudadana **IM OC SGE PR 001 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE PQRSDF**, la Dirección de cliente y Atención Ciudadana realizó boletines informativos con el fin de comunicar a los funcionarios el correcto cargue de las respuestas en el synergy.

Industria Militar - INDUMIL

www.Indumil.gov.co

Oficinas Centrales Bogotá, Colombia | Calle 44 No 54 – 11 CAN

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibató | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Latina

Fábrica "Santa Bárbara" Sogamoso – Boyacá | Calle 54. No 10 D – 10.

Tel. 57 (1) 220-7800

Indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co

No. 02.871.213

ASUNTO : IM OC VCM PRIMER INFORME TRIMESTRAL PARA LA COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA AÑO 2024

- **Persisten debilidades por parte de los procesos al momento de recibir de manera positiva la retroalimentación de la información**, es por ello que la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana tiene contemplado para el 2024 la puesta en marcha de capacitaciones de manera presencial por proceso con el objetivo de concientizar a los funcionarios sobre la importancia de brindar respuestas oportunas.
- Se informa que para la presente vigencia se cuenta con un total de **753** solicitudes en estado terminado, dando cumplimiento a la ley 1755 de 2015 esto corresponde al **80%** de las **935** PQRSDF que ingresaron a través de los diferentes canales habilitados para tal fin.
- Durante el trimestre ingresaron **2** denuncias las cuales fueron trasladadas por competencia al oficial de transparencia para que este a su vez las tramitara al proceso de control correspondiente para su respectivo tramite y apertura de investigaciones que den a lugar, de acuerdo a lo estipulado en la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción (RITA).
- A la fecha se cuenta con **167** solicitudes en trámite de respuesta, la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana emite recordatorios de manera semanal a los diferentes procesos a través de correo electrónico y memorandos con el objeto de obtener respuesta por parte de los funcionarios implicados.
- Se recomienda que cuando la Dirección de Cliente y Atención Ciudadana realice capacitaciones sobre PQRSDF el personal asista, esto con el ánimo de generar conciencia y evitar futuros inconvenientes con el personal.
- Se realizó oficio 02.861.807 el cual fue puesto en conocimiento de la Oficina de Control Interno Disciplinario con las PQRSDF Vencidas.

Cordialmente,


Coronel IM (RA) ALEX EDUARDO RAMIREZ RAMOS
Vicepresidente Comercial

Elaboró: Laura Yesenia Lamus Gonzalez, Profesional DCC
Revisó: Camilo Eduardo Castro Suarez, Director DCC
Vo.Bo: Prof.Cio.Int Daniel Pineda Molina Gerente de Mercadeo

Con copia.
A Oficina de Control Disciplinario Interno y al
Ministerio de Defensa Nacional.

Anexos:

- Cuadro seguimiento Control PQRSDF
- Planillas enero, febrero y marzo - Synergy
- Correos de recordatorio.
- Memorandos
- Presentaciones power point.
- Boletines informativo

Industria Militar - INDUMIL

www.indumil.gov.co

Oficinas Centrales Bogotá, Colombia | Calle 44 No 54 – 11 CAN

Fábrica de Explosivos "Antonio Ricaurte" Sibaté | Costado Occidental Represa el Muña

Fábrica General "José María Córdova" Soacha – Cundinamarca | Cra. 17 No 30 – 211 sur Ciudad Latina

Fábrica "Santa Bárbara" Sogamoso – Boyacá | Calle 54. No 10 D – 10.

Tel. 57 (1) 220-7800

indumil@indumil.gov.co / notificacionesjudiciales@indumil.gov.co / soytransparente@indumil.gov.co